

Onderhoud aan uw woning/ serviceabonnement

Padua doet er alles aan om uw woning in een goede conditie te houden. Padua verricht veel onderhoud en reparaties. Maar een aantal reparaties moet u als huurder zelf (laten) doen. In deze brochure proberen wij zo duidelijk mogelijk aan te geven wie verantwoordelijk is voor welk soort onderhoud. Onderhoud is immers een zaak van huurder en verhuurder. Ook leest u over de mogelijkheid om een serviceabonnement af te sluiten. Met dit abonnement wordt een aantal veelvoorkomende onderhoudszaken, die u normaal zelf moet (laten) uitvoeren, door ons uitgevoerd.

Wie zorgt voor welk onderhoud?

De verhuurder is verplicht de woning in goede staat aan te bieden en te onderhouden. De huurder is verantwoordelijk voor herstellingen die voortkomen uit het dagelijks gebruik van de woning. Denk hierbij aan het binnenschilderwerk, het vervangen van kraanleertjes, het schoonhouden en ontstoppen van afvoeren en toilet, het repareren van binnensloten en sluitingen van ramen, het oliën van scharnieren, het vegen van de schoorsteen, het onderhoud van de tuin, het bestrijden van ongedierte en het verwijderen van (zwerf)vuil. In grote lijnen komt het erop neer dat de verhuurder verantwoordelijk is voor het onderhoud aan de buitenzijde van de woning en de huurder voor het onderhoud aan de binnenzijde.

Reparatieverzoeken

U kunt uw reparatieverzoek 24/7 melden in het klantportaal [Mijn Padua](#). Het klantportaal is bereikbaar via onze website ws-padua.nl. U kunt een reparatieverzoek ook melden via e-mail td@ws-padua.nl of telefonisch van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 10.00 uur via telefoonnummer 0252 - 34 31 01.

In overleg met u plannen wij het tijdstip waarop de reparatie wordt uitgevoerd. Er wordt gewerkt met tijdvakken van 2 uur, bijvoorbeeld tussen 08.30 en 10.30 uur. Als u uw reparatieverzoek voor 09.30 uur aan ons doorgeeft, proberen wij de reparatie nog dezelfde dag uit te voeren. Dit lukt misschien niet in alle gevallen, maar wij streven ernaar reparaties zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 3 werkdagen, uit te voeren. Is ons kantoor gesloten en gaat het om een spoedreparatie zoals wateroverlast of (vermoeden van) een gaslek? Voor zeer dringende zaken die niet kunnen wachten tot een volgende werkdag belt u met de storingsdienst: 06 - 53 35 41 08. U krijgt dan de boodschappendienst aan de lijn. Zij helpen u verder en zorgen ervoor dat de juiste mensen worden ingeschakeld om de spoedeisende reparatie uit te voeren.

Serviceabonnement

Misschien bent u niet zo handig met klussen of heeft u weinig tijd. Padua biedt u de mogelijkheid een serviceabonnement af te sluiten. Met dit serviceabonnement garanderen wij dat een aantal veel voorkomende zaken, die u normaal zelf moet (laten) uitvoeren, door Padua wordt uitgevoerd.

Kosten serviceabonnement

De kosten voor het serviceabonnement bedragen € 5,28 per maand inclusief 21% btw (per 1 juli 2018). Dit bedrag wordt gelijktijdig met de huur betaald.

Opzeggen

U kunt elk gewenst moment stoppen met het serviceabonnement. Er is wel een opzegtermijn van 1 maand. Het abonnement kan schriftelijk of per e-mail worden opgezegd.

Als de huur wordt opgezegd, wordt ook automatisch het serviceabonnement opgezegd. Als u verhuist naar een huurwoning van Padua, verhuist het serviceabonnement mee.

Aanvragen

Wilt u het serviceabonnement aanvragen? Dat doet u snel en slim via het klantportaal [Mijn Padua](#).

Het aanmeldingsformulier, dat u ontvangt bij ondertekening van het huurcontract, is ook op te vragen bij ons kantoor. U kunt het serviceabonnement op elk gewenst moment in laten gaan.

Dekking serviceabonnement

Hierna geven wij een overzicht, op alfabet, welk deel van het onderhoud voor Padua is en welk deel wettelijk voor u als huurder is. Ook ziet u welke onderdelen onder het serviceabonnement vallen.

De verklaring van de symbolen is als volgt:

- P = Deze werkzaamheden worden altijd door en voor rekening van Padua uitgevoerd.
- S = Deze werkzaamheden zijn gratis voor huurders met een serviceabonnement. Huurders die geen abonnement hebben, moeten deze werkzaamheden zelf (laten) uitvoeren en de kosten zelf betalen.
- H = Deze werkzaamheden komen altijd voor rekening van de huurder.

Vragen?

Mocht u na het lezen van deze informatie nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met de afdeling Wonen. Zij zijn bereikbaar via telefoonnummer 0252 - 34 31 00. Langskomen op ons kantoor kan natuurlijk ook. Ons kantoor is geopend van maandag t/m donderdag van 08.00 tot 13.00 uur. Op vrijdag zijn wij gesloten.

Aanrecht

- S Repareren van laden, scharnieren en sluitingen.
- S Sluitend maken van deurtjes en laden.
- S Repareren van het aanrechtblad m.u.v. beschadigingen veroorzaakt door schuld huurder.
- P Vernieuwen van het keukenblok, de bijbehorende kastjes en het aanrechtblad bij gebreken .

Afvoeren

- S Repareren en ontstoppen van afvoeren van aanrecht, wastafels, douche en andere niet gezamenlijke afvoeren en riolen.
- P Repareren en vernieuwen van niet gezamenlijke afvoeren die buiten de schuld van de bewoner, bijvoorbeeld door grondverzakking, zijn beschadigd.
- P Ontstoppen, repareren en vernieuwen van gezamenlijke afvoeren en riolen zoals:
 - standleidingen in flats;
 - gezamenlijke achterriolen in de Laagbouw
- H Als u geen serviceabonnement heeft komt het ontstoppen voor uw eigen rekening. Deze kosten bedragen € 75,- exclusief btw.

Afzuigkap indien eigendom van AvP

- S Kleine reparaties aan de afzuigkap.
- H Schoonhouden en vernieuwen van filters.
- P Vernieuwen bij gebreken.

Behangen

- H Altijd voor rekening van de huurder.

Bel

- S Repareren en vervangen van de bel, trafo en drukknop van niet gezamenlijke installaties.
- P Storingen en reparaties aan gezamenlijke belinstallaties (flat en etagewoningen).

Bestrating

- H Ophogen en herbestraten van terras en/of tegelpaden op het erf van de woning.
- P Gemeenschappelijke paden.

Boiler (indien eigendom Padua)

- P Repareren, onderhoud en vernieuwen van de boiler.

Brievenbus

- P Vervangen van slotjes van brievenbussen in gezamenlijke ruimten.
- S Repareren en vernieuwen van een brievenbus in eigen voordeur.
- P Reparatie van brievenbussen in gezamenlijke ruimten, in verband met vandalisme.

Buitenlamp

- H Onderhoud, reparatie en vervanging eigen lamp huurder.
- P Onderhoud, reparatie en vervanging indien standaard bij woning aanwezig (let op: vervanging van de (spaar)lamp dient u zelf te doen, gebruiksaanwijzing hiervoor op onze website ws-padua.nl).

Centrale verwarming

- P Ontluchten, bijvullen en aansteken van de installatie.
- P Schoonhouden, repareren en vernieuwen van de installatie.

Closet

- S Repareren en vernieuwen van de wc-bril en de sok.
- P Vernieuwen van het closet en de stortbak in verband met gebreken.

Dak

- S Schoonhouden van dakgoten, regenpijpen, platte daken en dakkapeldaken (bladeren e.d.).
- P Onderhouden van dakpannen en dakbedekking en de vernieuwing daarvan.

Deuren

- S Vervangen, repareren en smeren van sloten, scharnieren, grendels, vastzetten deurkrukken en andersoortige sluitingen (zie hang- en sluitwerk) van de buitengevelkozijnen.
- H Vervangen en/of repareren na vernieling.
- P Herstel van houtrot e.d.

Douche

- S Repareren en vernieuwen van de doucheslang, handdouche, spiegel, mengkraan, planchet en zeepbakje,

- beschadigde tegels.
 P Repareren en vernieuwen van losgekomen wand- en vloertegels.

Elektra

- S Verhelpen van kleine storingen en doen van kleine reparaties aan de installatie, zoals: repareren van stopcontacten, schakelaars e.d.
 P Repareren en vernieuwen van de groepenkast en –schakelaars.
 P Vernieuwen van de installatie bij ouderdom of afkeuring buiten de schuld van de bewoner.

Gasinstallatie

- H Onderhouden en vernieuwen van niet standaard aanwezige leidingen (leidingen voor kachels e.d.).
 P Onderhouden en vernieuwen van leidingen (voor zover standaard aanwezig).

Geiser

- H Onderhoud en vernieuwing.

Glas (iedere huurder betaalt glasfonds € 1,25 per maand, prijspeil juli 2015).

- P Repareren van glasbreuk.
 P Vervangen van lek isolatieglas.
 P Vervangen van gemeenschappelijk glas.

Gootsteen (zie aanrecht).

Goten (zie dak).

Hang- en sluitwerk

- S Onderhouden, repareren en vernieuwen van sloten, grendels, scharnieren, uitzetijzers, raamsluiters, ventilatieroosters en tochtstrippen.

Huistelefoon (intercom)

- H Storingen door schuld van de bewoners.
 P Onderhoud en reparatie van de installatie.

Insecten (bijen- en wespennest)

- S Verwijderen.

Kasten (vaste)

- S Repareren, onderhouden en vernieuwen van scharnieren, sloten en andersoortige sluitingen.

Kitvoegen

- P Repareren, onderhouden en vernieuwen.

Kozijnen

- P Repareren en vernieuwen van de kozijnen.

Kranen

- S Vervangen van leertjes, uitlopen en kraankoppen.
 S Repareren van kranen.
 P Vernieuwen van kranen vanwege ouderdom of slijtage.

Lekkages

- H Lekkages als gevolg van handelingen van huurders.
 P Verhelpen van lekkages aan daken, zowel pannendaken als daken met teerbedekking welke eigendom zijn van AvP.
 P Verhelpen van lekkages aan water- of gasleidingen.

Leuningen

- S Vastzetten en repareren van leuningen, zowel trapleuningen als andere soorten.
 P Vernieuwen van leuningen in verband met ouderdom.

Luchtroosters

- H Schoonhouden van de individuele roosters in keuken, douche en ramen.
 S Onderhouden en vervangen van de individuele roosters in keuken, douche en ramen.

Mechanische ventilatie

- H Schoonhouden van roosters.
 P Repareren, onderhoud en vernieuwen van de installatie.

Openbreken deur bij buitensluiting

- S Tijdens kantooruren AvP.
 H Buiten kantooruren AvP (€ 50,-
 prijspeil 2011)

Ophogen van de tuinen

- H Ophogen bij normale zitting en
 inklinking.

Paden (zie bestrating).

Pannen (zie dak).

Plafonds

- H Schilderen c.q. witten van plafonds.
 P Vernieuwen van plafonds bij
 noodzaak.

Planchet (zie douche).

Ramen (draai-, klep-, dakramen)
 (zie ook glas)

- S Repareren, smeren en vervangen
 van scharnieren, raamboompjes,
 uitzetijzers en andersoortige
 sluitingen.
 P Repareren en vernieuwen bij
 uitwaaien van de ramen.
 P Repareren en vernieuwen als
 normaal onderhoud.

Regenpijpen

- S Schoonhouden en ontstoppen van
 de pijpen.
 P Vernieuwen van de pijpen.

Riolering (zie afvoeren).

Ruiten (zie glas).

Schakelaars (zie elektra).

Schilderwerk

- H Schilderen van het binnenwerk.
 P Schilderen van het buitenwerk.
 P Schilderen van gezamenlijke
 ruimten.

Schoorstenen

- S Plaatsen van roosters en kappen
 op schoorsteen- en
 ventilatiekanalen (m.u.v.
 schoorstenen die gebruikt worden
 voor open haarden en/of
 houtkachels die door bewoners zelf
 aangelegd of aangebracht zijn)*
 S Schoonhouden c.q. ragen van de
 schoorsteen- en ventilatiekanalen.
 (idem*)

- P Repareren en vernieuwen van de
 schoorsteen op het dak.

Schuttingen

- H Repareren, onderhouden en
 plaatsen.

Sifons (zie afvoeren).

Spiegels (zie douche).

Sleutels

- H Verlies en diefstal, komen altijd
 voor rekening van de huurder.
 S Smeren, repareren, onderhouden
 en vernieuwen van alle soorten
 sloten en sluitingen die tot de
 woning behoren.
 P Vernieuwen van sloten welke zijn
 versleten in de normale levensduur.

Stopcontacten (zie elektra).

Stortbak

- S Plegen van onderhoud en het doen
 van kleine reparaties.
 P Vervangen van versleten
 stortbakken.

Stucwerk

- S Dichten van kleine scheuren en het
 repareren van kleine plekjes.
 P Grote reparaties aan wanden.

Tegelwerk (zie douche).

Tochtstrippen

- S Onderhouden en repareren van in
 de woning standaard aanwezige
 tochtstrippen.
 H Aanbrengen van nieuwe niet-
 standaard aanwezige tochtstrippen.
 P Vervangen van versleten standaard
 aanwezige tochtstrippen.

Trapleuningen (zie leuning).

Tuinen

- H Aanleg en onderhoud.

Vensterbanken

- S Reparatie en onderhoud van
 vensterbanken.

Ventilatiekanalen (zie schoorstenen).

Vlizotrap

- S Smeren, onderhouden en repareren van scharnieren, geleidingen, veren en vastzetconstructies.
- P Vernieuwen van een versleten constructie en/of trap.

Vloeren

- S Verrichten van kleine reparaties.
- P Egaliseren van cementvloeren.
- P Verrichten van grote reparaties aan cementvloeren.
- P Repareren en vernieuwen van verrotte vloerdelen en balken.
- P Vernieuwen van verrotte meterputluiken.

Warmwatervoorziening

- P Indien deze eigendom is van AvP, is onderhoud en vervanging voor rekening van AvP.

Wastafels

- S Opnieuw vastzetten en onderhouden van de wastafel(s).
- S De koppen, de uitlopen en de leertjes van kranen vernieuwen.
- P Vervangen van de wastafel(s) bij ouderdom (slijtage).

- H Vernieuwen van de wastafel bij breuk, door schuld van de huurder.

Waterleiding

- H Afsluiten en aftappen van de leiding bij vorst.
- H Vervangen of repareren van een door vorst gesprongen leiding.
- S Ontdooien van een bevroren leiding.
- P Vernieuwen en repareren van de waterleiding bij slijtage of redenen buiten de schuld van de bewoners.

Warmteterugwininstallatie (WTW-installatie)

- P Eenmaal per jaar vernieuwen van de filters.
- H Schoonhouden van roosters en filters.
- P Repareren, onderhoud en vernieuwen installatie.

Zeepbakjes (zie douche).

Zwanenhals (zie afvoeren).

Algemene bepalingen serviceabonnement

1. Nadat de aanmelding is ontvangen door Padua, gaat het serviceabonnement direct in. De abonnementsprijs is vanaf de eerste dag van de volgende maand verschuldigd en wordt gelijk met de huur betaald.
2. Padua verricht de onderhoudswerkzaamheden binnen 3 werkdagen nadat de melding is binnengekomen, tenzij zij zich op overmacht kan beroepen. Onder overmacht wordt verstaan o.a. staking, uitsluiting, brand, gebrek aan materialen, mobilisatie, oorlog, in- en uitvoerbeperkingen en overheidsmaatregelen. De werkzaamheden worden binnen de normale arbeidstijd uitgevoerd.
3. Alle werkzaamheden die nodig zijn als gevolg van schuld van de huurder(s), zijn altijd voor rekening van de huurder(s) zelf. Hieronder valt schade die opzettelijk is veroorzaakt en alle schade door onvoorzichtigheid.
4. Alle werkzaamheden aan tijdens de verhuurperiode aangebrachte wijzigingen door de huurder(s), vallen niet onder het serviceabonnement. Van alle zaken die zijn overgenomen van de vorige bewoner(s), zoals vermeld staat op het overnameformulier, is het onderhoud altijd voor rekening van de huidige huurder.
5. Alle werkzaamheden die niet te maken hebben met de technische staat, maar die gewenst worden vanwege verfraaiing, vallen niet onder het serviceabonnement.
6. De abonnementsprijs wordt jaarlijks per 1 juli geïndexeerd.
7. De aanmelding voor het serviceabonnement geldt voor onbepaalde tijd met 1 maand opzegtermijn. Opzegging kan schriftelijk of per e-mail. Het serviceabonnement eindigt automatisch bij het beëindigen van de huurovereenkomst. Als de huurder naar een andere huurwoning van Padua verhuist, loopt het serviceabonnement automatisch door op de nieuwe huurwoning. De verhuurder heeft een opzegtermijn van 1 maand.
8. Wanneer de woning, waarvoor het serviceabonnement is afgesloten, geen binding meer heeft met Padua, eindigt het serviceabonnement. Bijvoorbeeld door verkoop of einde van het beheer van de woning.
9. Klachten met betrekking tot de uitvoering van het serviceabonnement kunnen via de reguliere klachtenprocedure van Padua worden ingediend. Een folder van de Klachtencommissie is verkrijgbaar bij Padua.
10. Reparatieverzoeken kun u melden via het klantportaal [Mijn Padua](#), via e-mail td@ws-padua.nl of telefonisch van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 10.00 uur via telefoonnummer 0252 - 34 31 01.

Voor zeer dringende storingen buiten kantooruren belt u met de storingsdienst: 06 - 53 35 41 08.

Padua/versie november 2023